



DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, Willyanto (2021), Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya*. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) Vol. 5 No. 2.
- Azizah, S.N (2020), Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-food di Gojek Online Pada Mahasiswa/Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau*. Universitas Islam Riau.
- Daga, R. (2017), *Citra Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*, Makassar: Penerbit Global Research and Consulting Institute.
- Fortuna, I. (2019), Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang*. Universitas Jember.
- Indrasari, M. (2019), *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Isnanto, J. (2020), *Manajemen pemasaran*. Tangerang Selatan: Penerbit Unpam Press.
- Irawan, H. (2015:37), *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan (Ketiga)*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Jeremia Kolonio & Djurwati Soepeno. (2019), *Pengaruh Service Quality, Trust, Dan Consumer Satisfaction Terhadap Consumer Loyalty Pada Cv. Sarana Marine Fiberglass*. Jurnal Emba Vol.7 No.1 Januari 2019, Hal. 833.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2018), *Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Buku 1*. USA: Pearson Education.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2018), *Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Buku 2*. USA: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016), *Marketing Management (Edisi 15)*. : Pearson Education Inc.
- Kotler. (2019:83), *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021), *Manajemen pemasaran edisi 13 jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyani, Sri R. (2021), *Metodologi Penelitian*. Bandung: CV. Widina Media Utama.

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Nurfitriani. (2019), Skripsi: *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Express Cabang Talasalapang Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2016), *Service Quality dan satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.